



## **DELIBERA N. 13**

### **X MALFITANO / TIM X (KENA MOBILE) (GU14/104367/2019)**

#### **Corecom Calabria**

#### **IL DIRETTORE**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;



DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di X MALFITANO del 29/03/2019  
acquisita con protocollo n. 0139176 del 29/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta "erronea e continuata fatturazione con addebito del servizio Timvision nonostante regolare disdetta dal mese di luglio 2017 con l'immediata restituzione del decoder". L'utente rappresenta inoltre di aver subito la sospensione della linea in seguito al mancato pagamento delle fatture contenenti gli addebiti contestati, successivamente riattivata dopo il saldo della morosità.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, quest'ultimo ha presentato le seguenti richieste:" rimborso di tutte le quote versate per le fatture successive alla data di restituzione del decoder, comprese le riattivazioni a pagamento comprensive di tasse e bolli causa disservizio e abuso nelle fatturazioni".

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore evidenzia che dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso, sull'utenza in contestazione era attivo il servizio Internet senza limiti con decoder Tim Vision a noleggio, che l'istante ha restituito il 14 settembre 2017 e la società convenuta ha provveduto alla cessazione del prodotto, con il rimborso di € 2,28 per abbonamento non dovuto dal 14 settembre al 15 ottobre 2017 ( fattura Dicembre 2017). La società resistente rappresenta che per un'anomalia del sistema il prodotto è rimasto in consistenza, ma che prontamente ha provveduto alla diminuzione dei conti in cui era presente l' addebito di costi relativi al decoder e alla restituzione delle somme pagate ( conti Giugno e Ottobre 2018). Tuttavia l'istante, nonostante la diminuzione dei conti non ha provveduto, nei termini di scadenza, al pagamento di alcuni conti telefonici ( n. X/17- X/18 e X/18) e la sua utenza telefonica è stata sottoposta a sospensione amministrativa, preceduta da regolare sollecito di pagamento e risoluzione contrattuale, conformemente a quanto stabilito dall'art. 20 delle C.G.A. secondo cui : "Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede



al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata” e dall’art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti che prevede i casi tassativi in cui l’operatore può sospendere il servizio , tra i quali viene annoverato quello relativo “ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripe-tuti mancati pagamenti”.

Alla luce di tali considerazioni la società convenuta evidenzia che non è possibile imputare alla stessa nessun tipo di responsabilità, mentre appare discutibile il comportamento dell’utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, oltretutto mai reclamati, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d’utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall’altra l’obbligazione dell’utente al pagamento delle utilità godute. Infine la società resistente evidenzia che l’1 ottobre 2018 l’istante ha chiesto la cessazione dell’utenza telefonica, la quale viene cessata in data 11 febbraio 2019 e che l’operatore ha provveduto allo storno di tutte le fatture emesse da Ottobre 2018 alla data di cessazione della stessa.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall’istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

### **3. Motivazione della decisione**

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte.

In via preliminare occorre rilevare la genericità ed indeterminatezza dell’istanza nella quale non sono neanche indicati gli importi illegittimi e le fatture contestate e non è corredata da alcuna documentazione a supporto delle richieste formulate. A tale proposito, va rilevato che se è pur vero che l’operatore per andare esente da responsabilità deve dimostrare l’avvenuto esatto adempimento, è altrettanto vero che è l’istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso de quo, e pertanto la domanda non può essere accolta ( cfr. Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/18). In ogni caso in relazione agli addebiti contestati dei costi del modem restituito, non si ravvisa alcun inadempimento ad opera della società resistente, la quale ha dato prova di aver restituito le somme illecitamente addebitate, allegando le fatture in cui sono stati effettuati i rimborsi e le comunicazioni del 13 giugno, del 14 settembre e del 14 novembre 2018 con cui l’utente è stato avvisato dei rimborsi e degli storni delle somme non dovute. Nè l’istante ha replicato sul punto.

In merito alla sospensione dell’utenza lamentata dall’istante, il quale non ha peraltro neanche specificato la durata della stessa, occorre evidenziare la legittimità dell’azione amministrativa posta in essere dalla società resistente, intervenuta in seguito al mancato pagamento dei conti telefonici n. 6/17, n. 3/18 e n. 5/18, conformemente a quanto previsto dall’art. 20 delle C.G.A. in base al quale : “Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata” e dall’art. 5 del Regolamento che dispone:



“Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento”. Pertanto la sospensione del servizio è legittimamente avvenuta a causa della posizione debitoria dell'utente, il quale, pur essendo stato regolarmente preavvisato con sollecito di pagamento e successivamente con la missiva di risoluzione contrattuale, entrambi depositati, così come previsto dalla normativa contrattuale e regolamentare, non ha neanche provveduto al pagamento degli importi non contestati, ovvero di quelli dovuti secondo le condizioni concordate, secondo quanto previsto dall'art. 7, comma 2, della Delibera 519/15/CONS.

Tanto premesso non si ravvisa alcuna responsabilità nel comportamento della società resistente, la quale peraltro in seguito alla richiesta di cessazione dell'utenza telefonica formulata dall'istante l'1 ottobre 2018 ha provveduto a stornare tutte le fatture emesse successivamente sino alla data dell'effettiva cessazione, avvenuta l'11 febbraio 2019. Nè l'istante ha contestato le deduzioni avversarie, non replicando alla memoria difensiva prodotta dall'operatore.

Per tali motivi le richieste dell'istante devono essere integralmente rigettate..

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Malfitano X, nei confronti della società Tim (Kena Mobile) .
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale  
della Calabria*



Reggio Calabria, 24 marzo 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato



ROSARIO CARNEVALE  
CONSIGLIO  
REGIONALE DELLA  
CALABRIA  
Dirigente  
24.03.2020 12:29:54  
UTC